



Devenez
BioMarquable !

PROGRAMME BTS

Négociation Digitalisation de la Relation Client

Option BIO

Le **BTS NDRC** est le diplôme de référence pour devenir **expert de la Relation client** considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation). Vous accompagnez le client tout au long du processus commercial. Quel que soit le secteur d'activité, les débouchés sont nombreux :

- Commercial(e) terrain, négociateur(trice),
- Promoteur des ventes
- Vendeur(se), agent commercial(e),
- Chargé(e) d'affaire, business développer junior
- Animateur(trice) commercial(e) ou réseau

PRÉPARE LE BTS
EN ALTERNANCE

BTS NDRC



Niveau III RNCP et Niveau 5 Européen

OBJECTIFS :

- ✓ Savoir cibler et prospecter la clientèle
- ✓ Savoir organiser et animer un évènement commercial
- ✓ Savoir animer la relation client digitale
- ✓ Être capable de développer la relation client en e-commerce
- ✓ Savoir développer et animer/piloter un réseau de partenaires
- ✓ Être capable d'exploiter et de mutualiser l'information commerciale

MISSIONS EN ENTREPRISE

Relation Client et Négociation Vente

- Développement d'un portefeuille clients
- Démarche de prospection (étude de marché)
- Négociation, vente et suivi d'une offre personnalisée
- Organisation et animation d'opérations ou d'événements commerciaux
- Suivi et gestion de reporting commerciaux, data clients ou informations commerciales
- Rendez-vous commerciaux

Activités en lien avec la relation client à distance et la digitalisation

- Suivi et développement de référencement
- Constitution de réseaux

Activités en lien avec la relation client à distance et la digitalisation

- Animation de communautés (forums, réseaux sociaux...)
- Animation et publication de contenus commerciaux sur le web
- Production d'outils d'aide à la vente (print, argumentaires, on-line...)
- Support à la visibilité digitale (e-animation commerciale, e-reputation)
- Évaluation du trafic et référencement du site (statistiques et mesure d'audience)

Développez votre culture générale et votre esprit de synthèse pour renforcer vos capacités d'expression et d'argumentation. Devenez à l'aise à l'oral comme à l'écrit et renforcez votre aptitude à communiquer efficacement.

- Communiquer à l'oral et par écrit
- S'informer, se documenter, développer son esprit de synthèse
- Appréhender le contenu d'un message
- Réaliser un écrit, améliorer ses capacités d'argumentation
- Apprécier un message ou une situation

Economie générale

- Les relations entre l'entreprise et son environnement économique
- Le rôle de l'Etat dans la régulation économique
- Les facteurs de production : déterminants économiques
- L'environnement économique et numérique de l'entreprise
- Le marché du travail et ses évolutions

Droit

- Le contrat support de l'activité économique de l'entreprise
- L'encadrement par le droit des activités économiques
- Les structures juridiques de l'entreprise
- Les types de responsabilité
- Le droit et le développement du numérique
- L'individu au travail

Management de l'entreprise

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- Le diagnostic externe de l'entreprise et le rôle de l'innovation
- Le diagnostic interne de l'entreprise et l'organisation de ses ressources
- Le financement de l'entreprise
-

DEVENEZ BIOMARQUABLE !

- La place du numérique dans le management
- La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et la motivation
- Les choix stratégiques de l'entreprise

Relation client et Négociation – Vente – 237H

- Gestion de porte-feuille client
- Animation d'opérations de prospection
- Elaboration d'un diagnostic client
- Prospection, négociation et vente d'une offre personnalisée
- Accompagnement du client
- Participations à des salons
- Organisation d'opérations commerciales
- Animation d'espaces commerciaux
- Reporting de l'activité commerciale
- Qualification Data client
- Diagnostic en termes de relation client et de performance commerciale

Relation client à Distance et Digitalisation – 347H

- Valorisation en ligne de l'offre et des promotions commerciales
- Suivi et régularisation du processus de vente
- Mise en œuvre d'animations commerciales en e-commerce
- Evaluation du Traffic et du référencement du site
- Analyse des résultats des ventes et des opérations de e-commerce
- Prospection et identification d'opportunités commerciales
- Vente à distance
- Accompagnement, conseil et traitement des demandes clients
- Mise à jour des data clients
- Supervision et animations d'équipes
- Animation de communautés, de forums et de réseaux sociaux
- Animation de site et publication de contenus à caractère commercial
- Mise à jour des data clients
- Supervision et animation d'équipes

DEVENEZ BIOMARQUABLE !

Relation client et Animation de Réseaux – 282H

- Négociation de l'implantation de l'offre sur le lieu de vente
- Conseil en matière d'expérience de consommation
- Mise en œuvre d'animations
- Suivi et développement du référencement
- Sélection et constitution de réseaux de partenaires, d'apporteurs d'affaires et de prescripteurs
- Animation, stimulation et développement de réseaux
- Evaluation des performances du réseau
- Animation, vente et conseil à domicile
- Développement d'un réseau de conseillers de vente à domicile

Langue vivante – Anglais commerciale – 139H

- Compréhension écrite
- Production écrite
- Compréhension orale
- Production et interaction orales

Spécialisation de la Bio – 21H

- La bio de A à Z
- Le marché de la bio
- Les tendances de la bio

DEVENEZ BIOMARQUABLE !





REFERENT PÉDAGOGIQUE

Catherine COLOT - Forte d'une expérience en tant qu'enseignante dans le secteur économique-commercial et d'une activité complémentaire de plus de 10 ans en formation continue Catherine met au service de la réussite ses compétences élargies. Individualiser le parcours de chacun, adapter sa pédagogie aux besoins détectés, apporter un suivi régulier et interactif est une évidence qui est un des facteurs clef de la réussite des apprenants.



RESSOURCES TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation (en présentiel)
- **Suivi en e-learning, les cours sont animés par les intervenants de l'Ecole Supérieure de la Bio et diffusés en direct sur l'intranet des étudiants, quelle que soit leur localisation géographique. Ils pourront alors suivre les cours en visioconférence, comme s'ils étaient sur le campus ! Pour approfondir leurs connaissances, les étudiants pourront communiquer aisément avec leurs intervenants**
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents / vidéos supports à la suite de la formation.

DEVENEZ BIOMARQUABLE !





SUIVI DE L'EXÉCUTION ET ÉVALUATIONS

- Feuilles de présence.
- Attestation de suivi de formation
- Bulletins semestriels
- Accès à la plateforme numérique et aux différentes ressources pédagogiques
- Livret de suivi pédagogique
- Epreuves ponctuelles écrites et orales (cf tableau des épreuves)
- BTS blanc

| Epreuves | Unité | Coef | Forme | Durée |
|--|--------------|-------------|--|-------------------|
| E1 Culture générale et expression | U1 | 3 | Ecrit | 4H |
| E2 Communication en langue vivante étrangère 1 | U2 | 3 | Oral | 30 min* + 30 min |
| E3 Culture économique, juridique et managériale | U3 | 3 | Ecrit | 4H |
| E4 Relation client et négociation-vente | U4 | 5 | Oral | 40 min* + 1H |
| E5 Relation client à distance et digitalisation | U5 | 4 | Epreuve ponctuelle écrite + Epreuve ponctuelle pratique | 3H + 40 min |
| E6 Relation client et animation de réseaux | U6 | 3 | Oral | 40 min |
| EF1 Communication en langue vivante étrangère 2** | | | Oral | 20 min* + 20 min |

* Temps de préparation

** La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte.



ENCADREMENT & MOYENS TECHNIQUES

- Règlement intérieur
- Livret d'accueil et de suivi stagiaire
- Salle de cours
- Plateforme numérique
- Google drive

Les suites du parcours

Après un BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client :

Après un BTS négociation et digitalisation de la relation client :

- La licence
Tu as envie d'avoir des cours plus théoriques et d'étudier à l'université. Tu peux intégrer une L3 d'économie et gestion.
- La licence pro
Si tu souhaites te spécialiser dans un domaine, la licence pro est faite pour toi. Cette formation est très professionnalisante, tu auras l'occasion de suivre cette formation en alternance. Voici quelques exemples de licence pros à suivre après ton BTS NDRC :

Licence pro métiers du commerce international

Licence pro commerce et distribution

Licence pro e-commerce et marketing numérique

Licence pro manager technico-commercial

- Le bachelor
Tu peux effectuer un bachelor en marketing dans une école de commerce et de gestion. Tu pourras approfondir tout ce que tu as appris en BTS NDRC. Ton admission se fait directement en troisième année grâce à une admission parallèle sur dossier de candidature ou sur concours d'entrée.

V1 créé le 15/08/2021 et mis à jour le 20/03/2022

DEVENEZ BIOMARQUABLE !

